Gerealiseerde verbeteringen trekkingsrecht pgb in 2015

Hieronder staat een overzicht van de verbeteringen die in 2015 zijn gerealiseerd in de uitvoering van het trekkingsrecht. Dit naar aanleiding van de motie nr. 228, 25657 van de leden Bergkamp en Voortman.

Verbeteren gericht op het stabiliseren van het trekkingsrecht
2015 stond in het teken van het herstellen en stabiliseren van het trekkingsrecht. Om dat te bereiken hebben alle ketenpartners zich vol ingezet. Het aanbrengen van verbeteringen in het trekkingsrecht was onderdeel van deze inzet. En met succes: de betalingen zijn inmiddels stabiel en de jaarovergang is soepel verlopen. De verbeteringen die in 2015 zijn aangebracht in het trekkingsrecht hebben hier een duidelijke bijdrage aan geleverd.

Net als bij de overige activiteit van de keten lag de focus bij het verbeteren van de keten het afgelopen jaar op datgene wat noodzakelijk was voor betalen, de jaarovergang en het herstel. Daarnaast is veel geïnvesteerd in een betere communicatie naar de budgethouder en naar verstrekkers. Een overzicht van de in 2015 gerealiseerde verbeteringen staat hieronder.

Verbeteringen gericht op betalen
De basisfunctionaliteit van het trekkingsrecht is het betalen. Ten opzichte van begin 2015 verlopen de betalingen op dit moment duidelijk beter. Ten behoeve van het betalen zijn de volgende verbeteringen aangebracht:

- Het versturen van budgetuitputtingoverzichten aan budgethouders.
- Inzicht in budgettekorten, doordat budgethouders een brief ontvangen bij een tekort en tekorten voor zowel verstrekkers als budgethouders zichtbaar zijn in de portalen.
- Een nieuwe werkwijze bij overschrijding van het maximumtarief, waarbij budgethouders op de hoogte worden gesteld van een overschrijding (zowel bij declaraties als bij het indienen van een zorgovereenkomst of wijziging hierop) zodat zij hierop kunnen acteren.
- Budgethouders met een combinatiecontract voor Wmo- en Zvw-zorg zijn geinformeerd over de juiste wijze van declareren indien onjuist declareren leidde tot een budgettekort.
- Gemeenten kunnen in hun portaal zien bij welke budgethouders er zorgovereenkomsten zijn die het maximumtarief overschrijden.
- Het digitaal kunnen uploaden van declaraties door budgethouders.
- Uitbreiden van de functionaliteit van het ICT-systeem van de SVB zodat het verantwoordingsvrij bedrag, ziekengeld en bijkomende zorgkosten uitbetaald kunnen worden aan budgethouders en zorgverleners.
- Het verbeteren van de boekhoudbatch (de koppeling tussen het administratieve en financiële systeem van de SVB) waardoor toekomstige verstoringen voorkomen kunnen worden en functionele wijzigingen sneller doorgevoerd kunnen worden.
- Het verzwaren van de ICT-infrastructuur van de SVB.
- De beschikbaarheid van managementinformatie, zodat zicht is op de stand van betalingen en hierop gestuurd kan worden.
- De aanpassing van regelgeving, zodat ook in 2016 bijvoorbeeld gekozen kan worden voor een verantwoordingsvrij bedrag.

Verbeteringen gericht op de jaarovergang
Ten behoeve van de budgethouders en zorgverleners is door de keten zowel gewerkt aan de jaarafsluiting van 2015 als aan het aanleveren van nieuwe budgetten voor 2016.
Ten behoeve van de jaarovergang zijn de volgende verbeteringen aangebracht:

- Er zijn budgetoverzichten ontwikkeld, die budgethouders voor de jaarovergang hebben ontvangen zodat zij eventuele onjuistheden door kunnen geven.
- De noodzakelijk informatie voor en communicatie naar budgethouders en verstrekkers is ontwikkeld en verstuurd.
- Het proces rondom de jaarovergang is tot in detail uitgewerkt. Hierbij zijn afspraken gemaakt over termijnen en verantwoordelijkheden van alle ketenpartners. Ook zijn

afspraken gemaakt met de belastingdienst. Voor budgethouders betekenen deze afspraken onder andere dat zij bij een nieuw budget de tijd krijgen om hun zorgovereenkomsten aan te passen. Voor zorgverleners betekent een tijdige aanlevering van gegevens van de SVB aan de belastingdienst dat zij hun aangifte inkomstenbelasting vooringevuld ontvangen.
- De SVB heeft de jaarovergang functioneel mogelijk gemaakt in haar ICT-systemen. Zo zijn parameters, schermen en brieven aangepast en de functionaliteit voor budgetafsluiting ontworpen.
- Het aanleveren van toekenningsberichten is verbeterd, onder andere door het verstrekken van informatie aan en ondersteuning van verstrekkers en softwareleveranciers. Ook is een nieuwe instructie voor verstrekkers ontwikkeld.
- In het derde kwartaal van 2015 is de afbouw van de aanlevering van toekenningsberichten via Excel gerealiseerd. Alle verstrekkers leveren nu via een geautomatiseerde koppeling toekenningsberichten aan. De eerste gemeenten zijn inmiddels aangesloten op het Gemeentelijke Gegevensknooppunt en 50 gemeenten hebben aangegeven dat zij aangesloten willen worden.
- De oplossing voor de meest voorkomende uitval van toekenningsberichten is door de SVB geautomatiseerd.

Verbeteringen gericht op het herstel

Voor het inzetten van de noodscenario's moest veel nieuwe functionaliteit ontwikkeld worden door de SVB, zoals de mogelijkheid ambtshalve budgetten in te zetten, zorgovereenkomsten ambtshalve te accorderen en het niet volledig benutten van afgesproken controles. Ook voor het herstel moest veel werk worden verricht. De kennis, ervaring en functionaliteiten die hiervoor zijn ontwikkeld (onder andere in de ICT) kunnen in de toekomst worden gebruikt bij het behandelen van fouten en spoedsituaties. Voor het herstel zijn de volgende verbeteringen aangebracht:
- Het instellen van een spoedprocedure en de mogelijkheid spoedbetalingen te doen.
- Het kunnen corrigeren van fouten in budgetten, budgetten die bij de verkeerde verstrekker staan, budgetten die onder de verkeerde wet hangen en zorgovereenkomsten die niet gekoppeld zijn aan het juiste budget.
- Een oplossing voor budgethouders met een combicontract en onvoldoende budget om Wmo-zorg te kunnen declareren.

Verbeteringen in de communicatie naar de budgethouder

Er is het afgelopen jaar fors geïnvesteerd in een goede informatievoorziening aan de budgethouder toe. Dit betekende niet alleen dat brieven en onderdelen van de SVB-website gemaakt of aangepast moesten worden, maar vaak ook dat de achterliggende processen en ICT gewijzigd moesten worden. De budgethouder heeft hiervan het volgende gemerkt:
- De telefonische bereikbaarheid van de SVB is fors verbeterd. De SVB heeft het aantal medewerkers in haar frontoffice uitgebreid en heeft de openingstijden verruimd. Daarnaast heeft de SVB geïnvesteerd in de opleiding van haar medewerkers en heeft alle frontofficemedewerkers toegang gegeven tot het ICT-systeem voor het trekkingsrecht, hetgeen heeft geleid tot verbeterde bereikbaarheid en kwaliteit.
- De SVB heeft haar website verbeterd met eenduidige en heldere informatie en een heldere structuur. Daarnaast heeft de SVB de website Steffie Pgb online gezet. Steffie is de toegankelijke website waarop webjuf Steffie op eenvoudige wijze over pgb vertelt. Budgethouders zijn zo beter in staat de informatie te vinden die zij nodig hebben.
- De benodigde wijzigingen voor het portal voor de budgethouder (MijnPGB) zijn samen met budgethouders en Per Saldo geïnventariseerd. Op basis hiervan zijn door de SVB inmiddels ruim 60 wijzigingen aangebracht in MijnPGB. Wijzigingen betreffen zowel het gebruik van MijnPGB als de functionaliteit. Voorbeelden van aangebrachte wijzigingen zijn aanpassing van de knoppen (zoals het inbouwen van een 'terug' knop en een waarschuwing bij annuleren van een bewerking), inloggen als wettelijk vertegenwoordiger, raadpleegbaar maken van recente mutaties, raadplegen goedkeuring zorgovereenkomst door de verstrekker, inzien van ziektemeldingen, ziek- en betermelden van zorgverleners, een pop-up met toelichting voor relevante velden en het digitaal kunnen uploaden van declaraties.

- Alle budgethouders en vertegenwoordigers zijn geïnformeerd over het herstelplan. Zij hebben per post een brief en folder van de SVB ontvangen om hen te informeren over het proces van herstel en wat zij daarvan gaan merken. Daarnaast heeft de SVB budgethouders via nieuwsbrieven en berichten op de website actief geïnformeerd over de voortgang van de herstelwerkzaamheden en de aanpassingen in "MijnPgb".
- Er is in de zomer van 2015 een pilot gedaan voor het per post sturen van actuele persoonlijke budgetoverzichten. De budgetoverzichten zijn vervolgens eind 2015 naar alle budgethouders verstuurd.
- De brieven en modelzorgovereenkomsten van de SVB zijn (voor een deel) herschreven.
- Alle budgethouders zijn vanuit de SVB geïnformeerd over belangrijke informatie over het afsluiten van het budget 2015 en de voorbereiding voor 2016. Daarnaast is er een folder gemaakt over het juist invullen van een zorgovereenkomst.
- Ketenpartijen en Per Saldo zorgen ervoor dat bij vragen van budgethouders goed naar elkaar wordt doorverwezen. Daarnaast worden FAQ's gedeeld tussen ZN, VNG, SVB en Per Saldo.
- VNG heeft samen met Per Saldo in beeld gebracht welke goede informatie rondom pgb aan nieuwe budgethouders wordt verstrekt door gemeenten. Dit wordt beschikbaar gesteld aan gemeenten.
- De ondersteuning van (nieuwe) budgethouders is geïnventariseerd en in kaart gebracht.

Ondersteuning van verstrekkers

Naast budgethouders worden ook verstrekkers ondersteund bij de uitvoering van het trekkingsrecht. Hiertoe worden nu de volgende inspanningen geleverd.

- De VNG communiceert zeer actief naar gemeenten over alle aspecten van het trekkingsrecht. Bovendien is vanuit de VNG actieve ondersteuning van gemeenten mogelijk.
- ZN informeert de zorgkantoren actief over alle aspecten van het trekkingsrecht.
- Bij de SVB is ondersteuning voor gemeenten en zorgkantoren ingericht, onder andere in de vorm van accountmanagers.
- Er worden regelmatig door de VNG in samenwerking met de SVB regiobijeenkomsten voor gemeenten georganiseerd waar gemeenten geïnformeerd worden over het trekkingsrecht.
- Verstrekkers worden actief betrokken bij verbeteringen van het trekkingsrecht.
- Informatie over de budgethouders van een verstrekker is te vinden in MijnWMO of MijnWlz. In deze portalen zijn veel verbeteringen doorgevoerd. Zo is nu maandelijks een overzicht met budgetuitputtingen beschikbaar.
- Daarnaast heeft de SVB een veelheid aan ad hoc overzichten en controlelijsten samengesteld voor de budgetverstrekkers.